

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**PELAKSANAAN SISTEM KERAJAAN ELEKTRONIK DAN IMPAKNYA
TERHADAP ORGANISASI DAN MASYARAKAT SETEMPAT:
KAJIAN KES MAJLIS BANDARAYA ALOR SETAR**

MOHAMAD FARID BIN YUSOFF

**KERTAS PROJEK YANG DIKEMUKAKAN
SEBAGAI MEMENUHI SYARAT PENGIJAZAHAN
SARJANA PENGURUSAN AWAM
(MPM)**



Universiti Utara Malaysia

**PUSAT PENGAJIAN KERAJAAN
KOLEJ UNDANG-UNDANG, KERAJAAN DAN
PENGAJIAN ANTARABANGSA
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

JULAI 2015

PERAKUAN HAK CIPTA

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan ulang dan atau membuat salinan mana-mana bahagian bab, ilustrasi atau isi kandungan ilmiah ini dalam apa jua bentuk dan dengan cara apa jua pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanika, rakaman atau cara lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Dekan Pusat Pengajian Kerajaan, Universiti Utara Malaysia.



Abstract

This research aimed to study on the implementation of electronic government system in selected local authorities, Alor Setar City Council (MBAS) and its impacts on the organization and the local community. Electronic government was introduced on 1999 through Multimedia Super Corridor (MSC) which was one of the plans under Vision 2020. In Malaysia, the main aim on introducing electronic government was to make it acts as a medium to transform government sector and also as the trigger of MSC development success. Electronic government system is also a transformation in enhancing service quality by local authorities towards local community. Therefore, government has taken several proactive initiatives in enhancing the electronic based administration and management of country, starting from the local authority level. Besides that, people had been exposed with consumers towards information and communication technology (ICT) which made the implementation of electronic government system, as people demands a service that is effective, efficient, practical, and fast in line with progress of the nation. The implementation of electronic government especially in local authorities has not only changed the way of service providing, it also changes the communication structure of the authorities with local people. The people get benefits in connecting with local authorities' service and getting information by using the application provided by the local authorities. However, this study found that there are still some constraints that dampen the process in implementing electronic government fully in the local authority level because of lacks of innovation in providing services.

Abstrak

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat pelaksanaan sistem kerajaan elektronik di PBT terpilih di negeri Kedah iaitu Majlis Bandaraya Alor Setar (MBAS) dan impaknya terhadap organisasi dan juga masyarakat setempat. Kerajaan elektronik telah diperkenalkan di Malaysia pada tahun 1999 melalui projek Multimedia Super Koridor (MSC) yang juga merupakan salah satu teras dalam wawasan 2020. Di Malaysia, tujuan utama kerajaan elektronik diperkenalkan adalah sebagai medium untuk mentransformasi sektor awam dan juga sebagai pencetus kejayaan pembangunan MSC. Sistem kerajaan elektronik merupakan satu transformasi dalam memoden dan meningkat kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh PBT kepada masyarakat setempat. Oleh yang demikian, kerajaan telah mengambil beberapa inisiatif dan intensif yang proaktif dalam membangunkan sistem pentadbiran dan pengurusan negara berasaskan elektronik khususnya dalam peringkat PBT. Selain itu, masyarakat yang telah mendapat pendedahan yang meluas mengenai pengguna terhadap teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) juga telah mendorong dalam pelaksanaan sistem kerajaan elektronik kerana, rakyat inginkan satu perkhidmatan yang bukan sahaja efektif dan efisien tetapi mudah, cepat, dan berkesan seiring dengan kemajuan negara. Pelaksanaan kerajaan elektronik khususnya dalam PBT bukan sahaja dapat mengubah cara penyampaian perkhidmatan malah turut sama mengubah corak hubungan PBT dengan masyarakat setempat. Rakyat dapat memanfaatkan sepenuhnya perkhidmatan PBT melalui penggunaan aplikasi kerajaan elektronik khususnya PBT dalam mendapatkan perkhidmatan serta maklumat. Namun, kajian ini mendapati masih lagi terdapat kekangan yang membataskan pelaksanaan kerajaan elektronik secara sepenuhnya dalam pelaksanaan sistem kerajaan elektronik dalam peringkat PBT kerana kurangnya inovasi dalam penyampaian perkhidmatan.

PENGHARGAAN

Bismillahir Rahmanir Rahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan salam sejahtera.

Syukur kehadiran ilahi dengan limpah dan kurniaNya saya dapat menyempurnakan kajian ini. Sekalung penghargaan dan jutaan terima kasih ditujukan kepada Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Kedah, Majlis Bandaraya Alor Setar, Pensyarah dan warga Universiti Utara Malaysia serta sahabat sekalian atas komitmen dan sokongan.

Saya amat berbesar hati kerana tanpa bantuan daripada banyak pihak adalah mustahil untuk saya menyiapkan kajian ini. Oleh itu, di kesempatan yang ada ini, ingin saya mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam usaha saya menghasilkan kajian ini di antaranya ialah setinggi-tinggi terima kasih buat Puan Noor Faizzah Binti Dollah selaku penyelia kerta projek saya, dan pihak pengurusan serta semua kakitangan Majlis Bandaraya Alor Setar. Seterusnya kepada mereka yang tidak disenaraikan namanya dalam teks ini, budi dan jasa anda semua tetap di kenang hingga ke akhir hayat.

Tidak lupa juga kepada ahli keluarga saya terutama ibu yang telah berkorban, memberi dorongan serta semangat kepada saya selama ini, semoga dipanjangkan umur, murah rezeki dan sihat hingga ke akhir hayat. Akhir sekali buat rakan-rakan seperjuangan, terima kasih dan selamat maju jaya dalam kerjaya masing-masing.

Wassalam...

SENARAI JADUAL

- Jadual 1.1 : Peratus Penggunaan Telefron Selular Mengikut Kawasan Bandar dan Luar Bandar
- Jadual 1.2 : Penggunaan Internet Di Rumah Mengikut Kegunaan Utama
- Jadual 1.3 : Penggunaan Internet Di Rumah Mengikut Kawasan Bandar dan Kawasan Luar Bandar
- Jadual 2.1 : United Nations E-Government Survey 2012
- Jadual 2.2 : The 2013 Waseda University World e-Government Ranking
- Jadual 2.3 : The 2014 Waseda University World e-Government Ranking
- Jadual 2.4 : United Nations E-Government Survey 2014
- Jadual 2.5 : Peringkat-peringkat Kerajaan Elektronik
- Jadual 4.1 : Transaksi Online MBAS Tahun 2013
- Jadual 4.2 : Transaksi Online MBAS Tahun 2014
- Jadual 5.1 : Jadual Penglibatan Masyarakat (E-Participation) Dalam Sistem Kerajaan Elektronik
- Jadual 5.2 : Kadar Penggunaan Internet Di Rumah Mengikut Kawasan Bandar dan Luar Bandar
- Jadual 5.3 : Kadar Isi Rumah Yang Mempunyai Kemudahan Komputer Peribadi Mengikut Negeri
- Jadual 5.4 : Bilangan Pembangunan dan Kemudahan Internet Mengikut Negeri

SENARAI GAMBARAJAH

Rajah 2.1 : Aplikasi Perdana Koridor Raya Multimedia (MSC)

Rajah 2.2 : Struktur Agenda NITA

Rajah 2.6 : Model Penerimaan Teknologi

Rajah 3.1 : Carta Alir Metadologi

Rajah 3.2 : Logo Majlis Bandaraya Alor Setar



SENARAI SINGKATAN

AIPM	Anugerah Inovasi Perdana Menteri
AISA	Anugerah Inovasi Sektor Awam
BDA	Big Data Analytics
CAPAM	Pertubuhan Komanwel Bagi Pentadbiran Awam
e-OSC	Electronic- One Stop Centre
e-PBT	Electronic-Pihak Berkuasa Tempatan
ESD	Election Services delivery
ETP	Program Transformasi Ekonomi
GTP	Program Transformasi Kerajaan
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2G	Government to Government
GLC	Government Link Company
HRM	Human Resource Management
ICT	Information Communication and Technology
IKS	Industri Kecil dan Sederhana
INTAN	Institut Tadbir Awam Negara
IT	Teknologi Maklumat
JITIK	Jawatankuasa Internet dan Kerajaan Internet
KLCC	Kuala Lumpur City Center
KLIA	Kuala Lumpur International Airport
KPI	Key Performance Indicators

LASDEC	Local Authorities System Development Center
MAMPU	Malaysian Administrative Modernization and Management Planning Unit
MBAS	Majlis Bandaraya Alor Setar
Mbps	Megabait Per Sesaat
MIMOS	National R and D Center in ICT
MDEC	Malaysia Development Corporation
MSC	Multimedia Super Coridor
MyGert	Pasukan Tindakan Kecemasan Komputer Malaysia
MyIx	Malaysia Internet Exchange
myNIC	my. Domain Registry
NBI	National Broadband Initiative
NITA	National IT Agenda
NITC	National Information Technology Council
NITF	National IT Framework
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
PBB	Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PKI	Public Key Infrastructure
PUTRA	Pusat Transformasi Putra Terengganu
RMK-8	Rancangan Malaysia Ke-8
RMK-9	Rancangan Malaysia Ke-9
SPS	Seberang Perai Selatan
SPT	Seberang Perai Tengah
SPU	Seberang Perai Utara

TAM	Technology Acceptance Model
TNB	Tenaga Nasional Berhad
TRA	Theory of Reasoned Action
UN	United Nations
UUM	Universiti Utara Malaysia
WIFI	Wireless Fidelity



UUM
Universiti Utara Malaysia

SENARAI KANDUNGAN

KANDUNGAN

MUKASURAT

Perakuan	ii
<i>Abstract</i>	iii
Abstrak	iv
Penghargaan	v
Senarai Jadual	vi
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Singkatan	viii
Senarai Kandungan	xi

BAB 1.0: PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Tujuan Kajian	6
1.3 Permasalahan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	15
1.5 Persoalan Kajian	16
1.6 Konsep Kerajaan Elektronik	17
1.6.1 Konsep <i>E-Government</i>	17
1.6.2 Konsep e-PBT	20
1.6.3 Konsep Penyampaian Perkhidmatan	26

1.7 Hipotesis Kajian	31
1.8 Skop Kajian	31
1.9 Kepentingan Kajian	33
1.10 Limitasi Kajian	34
1.11 Kesimpulan	38

BAB 2.0: ULASAN KARYA

2.1 Pengenalan	39
2.2 Latar Belakang Kerajaan Elektronik (e-government)	40
2.3 Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik Di Malaysia	47
2.4 Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik Dalam Organisasi	62
2.5 Penerimaan Rakyat Terhadap Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik	76
2.6 Model Penerimaan Teknologi (TAM)	87
2.7 Pengaplikasian Model Penerimaan Teknologi (TAM) dalam MBAS	94
2.8 Kesimpulan	96

BAB 3.0: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan	97
3.2 Reka Bentuk Kajian	98
3.3 Pengumpulan Data	99
3.3.1 Data Primer	99
3.3.2 Data Sekunder	100

3.4 Kawasan Kajian	101
3.5 Model Kajian	102
3.6 Kesimpulan	102

BAB 4.0: ANALISIS DATA DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan	104
4.2 Latar Belakang Kajian Kes	105
4.3 Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik Kepada Kakitangan	107
4.4 Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik Kepada Masyarakat	114
4.5 Impak Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik	120
4.6 Pencapaian Objektif	135
4.7 Kesimpulan	139

BAB 5.0: PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan	140
5.2 Perbincangan Hasil Kajian	140
5.3 Rumusan Kajian	144
5.4 Cabaran Pelaksanaan Sistem Kerajaan Elektronik oleh MBAS	152
5.5 Penerimaan dan Penggunaan Rakyat terhadap Sistem Kerajaan Elektronik PBT	155
5.6 Langkah-Langkah yang Telah Diambil oleh Kerajaan	158
5.7 Batasan Kajian	162
5.8 Cadangan Kepada Organisasi	163

5.8.1 Memperkenalkan Perkhidmatan <i>Online</i> Kepada OKU	164
5.8.2 Kajian Perbandingan Pengguna Perkhidmatan <i>Online</i> dan Pengguna Perkhidmatan Kaunter	164
5.8.3 Kajian Perbandingan Pengguna Perkhidmatan <i>Online</i> dan Pengguna Perkhidmatan Kaunter	165
5.9 Cadangan Kajian Lanjutan	166
5.10 Kesimpulan	167
Bibliografi	170
Lampiran	185



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Dunia teknologi kian dilihat semakin rancak dalam arus pembangunan di semua aspek mendorong kerajaan untuk terus melangkah jauh ke hadapan bagi merealisasikan impian kerajaan untuk menjadi sebuah kerajaan yang mengaplikasikan teknologi sebagai medium utama dalam pengurusan dan pembangunan kerajaan. Rasionalis pelbagai skim subsidi serta peruntukan tertentu terutamanya dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi (*ICT*) khususnya yang telah diumumkan dalam Bajet 2015 negara oleh Perdana Menteri, Yang Amat Berhormat Datuk Seri Najib Tun Razak dilihat dapat mempercepatkan pertumbuhan ekonomi dan juga peluang pekerjaan yang banyak kepada rakyat. Disamping itu, beliau juga berkata melalui peruntukan yang disuntik ini juga membolehkan kerajaan terus menanam semangat dan berazam untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara moden dan berinovatif dalam platform ketiga teknologi yang menjurus kepada teknologi pengkomputeran awam, mobility, sosial dan revolusi pengumpulan data kompleks (*Big Data*). Ini secara langsung dan tidak langsung dapat memberi impak yang positif khususnya dalam sektor *ICT* negara. (Utusan Malaysia, 28 Oktober 2014).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bibliografi

- Ab. Aziz Yusof. (2000). *Perubahan dan kepimpinan*. Cetakan kedua: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Adams, D.A., Nelson, R.R. & Todd, P.A. (1992). Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: A replication. *MIS Quarterly*. Vol.16, No. 2, pp. 227 - 247.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Al-Omari, A., & Al-Omari, H. (2006). E-Government Readiness Assessment Model. *Computer Science*. Vol.2, No.11, pp. 841-845.
- Aminuddin Hassim & Sheila Bavanandam. (2011). *Leadership in an environment of turbulent change*. Kuala Lumpur. National Institute of Public Administration (INTAN).
- Anna Ya Ni. & Bretschneider, S. (2005). Why does state government contract out their e-government services? *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science*.
- Akesson, M., Skalen, P. & Edvarsson, B. (2008). E-government and service orientation: gaps between theory and practice. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 21, No. 1, pp. 74-92.
- Amoretti, F. (2007). International organization ICT policies. E-democracy and e-government for political development. *Review of Policy Research*. Vol. 24, No. 4, pp. 331-344.
- Ari-Veikko Anttiroiko. (2008). *Electronic government. Concepts, methodologies, tools and applications*. Hershey: Information Science Reference.
- Asgarkhani, M. (2005). The effectiveness of e-service in local government: A case study. *The Electronic Journal of E-Government*. Vo. 3, No. 4, pp. 157-166
- Baptisa, M. (2005). E-government and state reform: Policy dilemmas for Europe. *The Electronic Journal of E-Government*. Vol. 3, No. 4, pp. 167-174.
- Cinca, C.S, Tomas, M.R. & Tarragona, P.P. (2008). Determinants of e-government extension. *Online Information Review*. Vol. 33, No.3, pp. 476-498.

- Chun Yu & Paul Jen-Hwa Hu. (2007). Examining the impact of institutional framework on e-government infrastructures: *A study of Hong Kong Experiences. Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived easy of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.
- Davison, R. Wagner, C. & Ma, L. (2005). From government to e-government: A transition Model. *Information Technology and People*. Vol. 18, No. 2, pp. 280-299.
- De, R. (2006). The impact of Indian e-government initiatives: Issues of poverty and vulnerability reduction. *Regional Development Dialogue*. Vol. 27, No. 2, pp. 88-100.
- Deakins, J.E., & Dillion, S.M. (2002). E-government in New Zealand: The local authority perspective. *The International Journal of Public Sector Management*. Vol. 9, No. 1, pp. 48-63.
- Dong, Y.K., & Grant, G. (2010). E-government maturity model using the capability maturity model integration. *Journal of System and Information Technology*. Vol. 12, No. 3, pp. 230-244.
- EPU. (2013). *Unit Perancangan Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri. Fakta dan Maklumat Sosioekonomi Malaysia 2013*. Putrajaya. Jabatan Perdana Menteri.
- Fairweather, N.B., & Rogerson (2006). Towards morally defensible e-government interactions with citizens. *Info, Comm and Ethics in Society*. Vol. 4, No. 5, pp. 173-180.
- Fazilah Mohd Othman, Muslimin Wallang, Rozita Abd Mutalib dan Zalinah Ahmad. (2008). Kerajaan elektronik: Ke arah penyampaian perkhidmatan awam berkesan. *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 2, No. 1, pp. 1-12.
- Garson, G.D. (2003). *Public information technology: Policy and management issues*. Hershey, PA: Idea Group Publishers.
- Garson, G.D. (2006). *Public information technology and e-governance: Managing the virtual state*. Sudbury, MA: Jones and Bartlett.
- Hasmiah Kasimin. (2011). *Kerajaan elektronik: Perspektif pengguna*. Bangi. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. New Delhi. Vistaar Publications.
- Hsu, F.M., Chen, T.Y., & Wang, S. (2009). Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan. *The Electronic Library*. Vol. 27, No. 3, pp. 461-473.

- Ibrahim Ariff & Goh Chen Chuan. (1998). *Multimedia Super Coridor*. Kuala Lumpur: Leeds Publications.
- INTAN. (2011). *Development with a human touch: Maximising human capital potential*. Kuala Lumpur. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
- INTAN. (2011). *Segera berubah*. Kuala Lumpur. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).
- Ismail Adam. (2011). *Outcome-base: Public service delivery*. Kuala Lumpur: Universiti Tun Abdul Razak.
- Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA). (2009). *Transformasi pengurusan sumber manusia sektor awam Malaysia abad ke-21*. Kuala Lumpur. MPH Group Printing.
- Jain, P. (2002). The catch-up state: E-government in Japan. *Japanese Studies*. Vol. 29, No. 3, pp. 239-259.
- Jasber Kaur & Noor Dalila. (2008) Malaysian electronic government adoption barriers. *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 2, No. 1, pp. 38-43.
- Kharel, P., & Shakya, S. (2012). E-government implementation in Nepal: A challenges. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*. Vol. 2, No. 1.
- Kifle, H., & Low Kim Cheng. (2009). E-government implementation and leadership: The Brunei case study. *Electronic Journal of E-Government*. Vol. 7, No. 3, pp. 271-282.
- Kolsaker, A., & Lee-Kelley, L. (2008). Citizens attitudes towards e-government and e-governance: a UK study. *International Journal of Public Sector*. Vol. 21, No. 7, pp. 723-738.
- Latif Al-Hakim. (2007). *Global electronic government. Theory, applications and benchmarking*. Hershey: Idea Group Publishing.
- Lee, Y., Kozar, K.A., & Larsen, K.R.T. (2003). The technology acceptance model: past, present and future. *Communication of association for information systems*. Vol. 12, No. 50, pp. 752 – 780.
- Lu, H., & Yongsheng, J. (2009). A review of technology acceptance model in the e-commerce environment. *Paper presented at International Conference on Management of e-Commerce and e-Government*.
- Lu, J., Liu, C., & Yu, C.S. (2005). Facilitating conditions wireless trust and adoption intention. *The Journal of Computer Information Systems*. Vol. 1, No. 46, pp.17.
- Magiswary Dorasamy & Maniam Kaliannan. (2008). Providing government service online: an empirical survey of e-government at Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ). *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 2, No.1, pp. 22-28.

- Malaysia. (2008). *Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171)*: Internasional Law Book Services (ILBS).
- MAMPU. (1997). *The civil service of Malaysia: Building an IT culture*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- MAMPU. (2013). *e-PBT Book: Memperkasa penyampaian perkhidmatan PBT menerusi penggunaan ICT*. Putrajaya: Jabatan Perdana Menteri.
- Mariam Rehman, Vatcharaporn Esichaikul & Muhammad Kamal. (2010). Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government, People, Process and Policy*. Vol. 6, No. 3, pp. 258-282.
- Mazlan Yusoff & Zahari Othman. (2013). Digital transformation: Powering Malaysia towards realizing vision 2020. *Proceedings of The National Digital Conference*. Putrajaya. 2-3 July 2013
- McClure, D., L. (2002). *Electronic Government Challenges to Effective Adoption of the Extensible Markup Language*: United States General Accounting Office. United States of America.
- Mokhtar Mohd Yusof & Muhammad Abkari Omar. (2006). Pelaksanaan projek kerajaan elektronik (Electronic Government-EG) satu penilaian. *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 1, No. 1, pp. 51-59.
- Moudler, E. (2001). E-government. If you build it, will they come? *Public Management Review*. Vol. 83, No. 8, pp. 102-122.
- Muhammad Abdul Karim. (2003). Technology and Improved Service Delivery: Learning Points from the Malaysian experience. *International Review of Administrative Sciences*. Vol. 69, No. 2, pp. 191-204.
- Muhammad Akbari Omar. (2006). Pelaksanaan projek kerajaan elektronik satu penilaian Kolej Universiti Teknikal Kebangsaan Malaysia. *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 1, No. 1, pp. 51-59.
- Muhammad Rais Abdul Karim. (1999). *Reengineering the public service: Leadership and change in an electronic age*. Subang Jaya. Pelanduk Publications.
- Muhammad Rais Abdul karim & Nazariah Mohd Khalid. (2003). *E-government in Malaysia*. Subang Jaya: Pelanduk Publications (M) Sdn Bhd.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*. Vol. 18, No. 1, pp 1-24.
- Noore Alam Siddiquee. (2005). Innovations in governance and service delivery: E-government experiments in Malaysia. *Network of Asia-Pacific Schools and Institutes of Public Administration and Governance (NAPSIPAG) Annual Conference*.

- Noore Alam Siddiquee. (2007). Public service innovations policy transfer and governance in the asia pacific region: The Malaysian experience. *Journal Of Administration and Governance*. Vol. 2, No. 1.
- Noore Alam Siddiquee. (2008). Service delivery innovations and governance: The Malaysian experience. *Transforming Government: People, Process and Policy*. Vol. 2, No 3, pp. 194-213.
- Noraidah Sahari *et al.* (2011). *Kemudahan capaian dan penggunaan e-kerajaan di Malaysia. Persidangan Kebangsaan Ekonomi Malaysia ke VI (PERKEM VI). Ekonomi Berpendapatan Tinggi: Transfromasi kearah peningkatan inovasi, produktiviti dan kualiti hidup Melaka bandaraya bersejarah 5-7 Jun.* (pp.173-180). Melaka.
- Normalini Md. Kassim, Ramayah.T. & Sherah Kurnia. Antecedents and outcomes of human resource information system (HRIS) use. *International Journal Productivity and Performance Management*. Vol. 61, No. 6, pp. 603-623.
- Norozina Yahya. (2008). ICT in service delivery in TNB. *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 2, No. 2, pp. 26-32.
- Norsshita Mat Nayan, Halimah Badioze Zaman & Tengku Mohammad Tengku Sembuk. (2010). *E-kerajaan: Analisis konsep dan pelaksanaan di Malaysia*. Proceedings of regional conference on knowledge integration in ICT. (pp. 248-256). Kuala Lumpur
- OECD. (2001). Engaging Citizens in Policy-Making: Information. Consultation and Policy Participation.
- OECD. (2002). ICT and Business Performance – Empirical Findings and Policy Implications: OECD.
- OECD. (2003). *The E-Government Imperative*. OECD E-Government Studies: OECD, Paris.
- Ooh Kim Lean., Suhaiza Zailani, T. Ramayah & Yudi Fernando. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management*. Vol. 29, No.1, pp. 458-475.
- Pei,W.L. & Jun, Y.H. (2010). Using the technology acceptance model to explore online shopping behavior: *Online experiences as a moderator*. IEEE.
- Pelan Induk Pembangunan Luar Bandar. (2010). Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah: Putrajaya.
- Perkhidmatan Awam Malaysia. (1996). *Ke arah kecemerlangan melalui ISO 9000: Pembaharuan dan kemajuan dalam pentadbiran awam 1996*. Kuala Lumpur: Unit Pemodenan Tadbir Malaysia (MAMPU).

- Perkhidmatan Awam Malaysia. (1999). *Menuju alaf baru: Pembaharuan dan kemajuan dalam perkhidmatan awam 1999*. Kuala Lumpur: Unit Pemodenan Tadbir Malaysia (MAMPU).
- Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6. (2005). *Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam*.
- Ramlah Hussien, Nor Shariza Abdul Karim, & Mohd Hassan Selamat. (2007). The impact of technological factors on the information systems success in the electronic-government context. *Business Process Management Journal*. Vol. 13, No. 5, pp. 613-627.
- Reddick, C.G. (2010). *Politics, democracy and e-government. Participation and service delivery*. Hershey: Information Science Reference.
- Reddick, C.G., & Frank, H.A. (2007). E-government and its influence on managerial effectiveness: A survey of Florida and Texas city managers. *Financial Accountability & Management Journal*. Vol. 23, No. 1, pp. 1-27.
- Rorissa, A., & Demissie, A. (2009). The state of the e-government services in Africa: An analysis relevant websites. *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Rouse, P.D. (2004). *Technology acceptance and sense making: Exploring the antecedents and moderating trigger conditions related to perceived usefulness and perceived ease of use* (Dissertation, St. Ambrose University, 2004).
- Roy, J. (2006). E-government and local governance in Canada: An examination of front line challenges and federal tensions. *International Journal of E-government Research*. Vol. 1, No. 1, pp. 219-255.
- Russell, E.W. & Bvuma, D.G. (2001). Alternative service delivery and public service transformation in South Africa. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 14, No. 3, pp. 241-265.
- Siti Hajar Mohd Idris, Hasmiah Kasimin, Zulridah Md Noor, & Noraidah Sahari. (2012). Menguji tahap kepuasan perkhidmatan ekerajaan dengan pendekatan model integrasi. *Jurnal Ekonomi Malaysia*. Vol. 46, No. 2, pp. 55-62.
- Sarikas, O.D. & Weerakkody, V. (2007). Realising integrated e-government service: A UK local government perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*. Vol.1, No. 2, pp. 153-173.
- Shackleton, P., Fisher, J. & Dawson, L. (2006). E-government services in the local government context: an Australian case study. *Business Process Management*. Vol. 12, No. 1, pp. 88-100.
- Shaidin Shafie. (2007). *E-Government and Initiatives in Malaysia and The Role of The National Archives of Malaysia in Digital Records Management*. Kuala Lumpur: National Archives of Malaysia.

- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia. (2013). Buku Maklumat Statistik 2013.
- Symonds, M. (2001). *Government and the Internet: Quick Fixes*. The Economist. 355, 13-36.
- Symonds, M. (2001). *A Survey of Government and the Internet*. The Economist. 355(8176). S3-S5.
- Umi Asma' Mokhtar & Zawiyah Mohamad Yusof. (2009). Electronic records management in the Malaysian public sector: The existence of policy. *Records Management Journal*. Vol. 19, No. 3, pp. 231-244.
- Umi Asma' Mokhtar & Zawiyah Mohamad Yusof. (2009). Polisi pengurusan rekod elektronik dalam sektor awam di Malaysia. *Jurnal Teknologi Maklumat dan Multimedia*. Vol. 7, pp. 51-67.
- Taylor, S. & Todd, P.A. (1995). Understanding information technology usage: test of the competing models. *Information Systems Research*. Vol. 6, No. 2, pp. 76 - 144.
- Teicher, j., Hughes, O. & Dow, N. (2002). E-government: a new route to public sector quality. *Managing Service Quality*. Vol. 12, No. 6, pp. 384-393.
- Tengku Azmi Tengku Majid. (2008). Aplikasi ICT di kalangan industry kecil dan sederhana. *Public Sector ICT Management Review*. Vol. 2, No. 2, pp. 40-42.
- Tengku Mohd Azzman Shariffadeen. (2004). *National ICT Policy Planning Intervention in Malaysia*. 18-21 Februari 2004. SiTEXPO. Casablanca, Morocco.
- Trosha.I., Jerram. C. & Hill. S.R. (2011). Exploring the public sector adoption of HRIS. *Industrial Management and Data Systems*. Vol. 111, No.3, pp. 470-488.
- Venkatesh, V. & Davis, F.D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *Management Science*. Vol. 46, No.1, pp.186 – 204.
- Wauters, P. (2006). Benchmarking e-government policy within the e-Europe programme. *Aslib Proceedings: New Information Perspective*. Vol. 58, No. 5, pp. 389-403.
- Welch, E.W., Hinnant,C.C., & Moon, M.J. (2004). Linking citizen satisfaction with e-government by building trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Vol.15, No. 3, pp. 371-391.
- West, D.M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizens attitudes. *Public Administration Review*. Vol. 64, No. 1, pp. 15-27.
- Winkel, O. (2007). Electronic government and network security: a viewpoint. *Transforming Government: People, Process and Policy*. Vol. 1, No. 3, pp. 220-229.

- Wixom, B., & Watson, H. (2001). An empirical investigation of the factors affecting data warehousing success. *MIS Quarterly*. Vol. 25, No. 1, pp.17-32.
- Ying, Z. & Qi, Z. (2010). *Influence Factors of Technology Acceptance Modelin Mobile Learning*. Paper presented at Fourth International Conference on Genetic and Evolutionary Computing.
- Yousef Elsheikh, Cullen, A. & Hobbs, D. (2008). E-government in Jordan: Challenge and opportunities. *Transforming Government: People, Process and Policy*. Vol. 2, No. 2, pp. 83-103.
- Zafir Mohd Makhbul & Fazilah Mohamaf Hasun. (2011). *Prinsip pengurusan sumber manusia*. Petaling Jaya. Leeds Publications.

Sumber Internet:

- 30 Dasar Kerajaan Berjiwa Rakyat. (2010). Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang. 21 Mei 2010. Diakses pada 02 Mac 2015 daripada http://www.penang.gov.my/index2.php?option=com_flippingbook&view=book&id=6
- ACELG. Australian Centre of Excellence for Local Government. (2014). Service delivery review. A how to manual for local government. Diakses pada 25 Mac 2015 daripada <http://www.acelg.org.au/>
- Bernama. (2014). Malaysia Negara Keenam Mudah Diserang Jenayah Siber. Diakses pada 11 Mac 2015 daripada http://web6.bernama.com/bernama/v3/bm/news_lite.php?id=1071050
- Bernama. (2005). Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam Masih Jadi Isu. 7 Disember 2005. Diakses pada 05 Mac 2015 daripada <Http://Www.Bernama.Com.My/Bernama/V3/Bm/>
- Credibility review of the malaysian states e-government web sites. Diakses pada 20 April 2015 daripada <http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDMQFjAD&url=http%3A%2F%2Fworkspace.unpan.org%2Fsites%2Finternet%2FDocuments%2FUNPAN043278.pdf&ei=xOtCVLrwN6La>

mAXNk4CQCw&usg=AFQjCNHzPHwoqnzvN5URVOZ6wo8iDLFFCw&bvm=bv.77648437,d.dGY

Dasar Keselamatan ICT. Diakses pada 18 April 2015 daripada
http://www.mosti.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=2034&Itemid=616&lang=bm

Dasar Keselamatan ICT. Jabatan Peguam Negara. Diakses pada 20 Januari 2015 daripada
http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.agc.gov.my%2Fpdf%2Fpekeliling%2Fpelbagai%2FDasar_Keselamatan_ICT_Jabatan_Peguam_Negara.pdf&ei=LdUPVPLKJdWMuASBioDoAw&usg=AFQjCNFTtANi5hiDXwJS_SDa8-iHoAmv0Q&bvm=bv.74649129,d.c2E

Dasar dan Pembangunan Negara. Diakses pada 06 Mac 2015 daripada
<http://www3.pmo.gov.my/RancanganWeb/Rancangan1.nsf/RM9View?openview>

E-Pihak Berkuasa Tempatan (e-PBT). Diakses pada 08 Mac 2015 daripada
<Http://Www2.Epbt.Gov.My/Portal/>

eUser. Australian Bureau of Statistics (2004). Diakses pada 09 April 2015 daripada
<http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/DetailsPage/4363.0.55.0012004-05?OpenDocument>

Halatuju Pembangunan ICT Negara. Diakses pada 20 Mac 2015 daripada
http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.vodppl.upm.edu.my%2Fuploads%2Fdocs%2FNOTA%25208KOM3362_HalaTujuICT.ppt&ei=aGdDVMXyB4OPmwWKuYLYBw&usg=AFQjCNFwMzapIHC4wCMtrTktuqu4gkv2sw&bvm=bv.77648437,d.dGY

Ida. (2009). Singapore Infocomm Statistics. Diakses pada 05 Mac 2015 daripada
<Http://Www.Cicc.Or.Jp/English/News/E-Govranking2011e.Pdf>

IKIM. (2012). Kemampuan E-Government Peningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan. Diakses pada 12 Mac 2015 daripada
<http://www.ikim.gov.my/index.php/en/artikel/7537-kemampuan-e-government-peningkatkan-sistem-penyampaian-perkhidmatan>

Innovation in Governance Research Group. Diakes pada 09 Mac 2015 daripada
<http://www.innovation-in-governance.org/>

Karnival Kerajaan Elektronik dan Inovasi Negeri Kelantan. Diakses pada 20 Mac 2015 daripada
http://www.stadium.kelantan.gov.my/index.php?option=com_k2&view=it

em&id=75:karnival-kerajaan-elektronik-dan-inovasi-negeri-kelantan-2013-keik2013&Itemid=322&lang=bm

Kerajaan Malaysia. Pekeliling Am Bilangan 2 Tahun 1999: Jawatankuasa It Dan Internet Kerajaan (Jitik). Diakses pada 05 Mac 2012 daripada [Http://Www.Mampu.Gov.My/Web/Guest/Keurusetiaan](http://Www.Mampu.Gov.My/Web/Guest/Keurusetiaan)

Laporan Ekonomi Tahun 2013/2014. Prestasi Ekonomi dan Prospek. Diakses pada 12 Mac 2015 daripada http://www.treasury.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=2735:laporan-ekonomi-2013-2014&Itemid=2478&lang=ms

Laporan Tahunan Egcom. (2009). Jawatankuasa Penyelarasan Kerajaan Elektronik. Mampu. Diakses pada 06 Mac 2015 daripada [Http://Www.Mampu.Gov.My/Pdf/Pam/Pa022006.Pdf](http://Www.Mampu.Gov.My/Pdf/Pam/Pa022006.Pdf)

Laporan Tahunan EGCOM 2010. Diakses pada 21 Mac 2015 daripada http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mampu.gov.my%2Fdocuments%2F10228%2F41832%2FLaporan%2BEGCOM.pdf%2F73c5e66e-c767-4ab8-bc23249cf990fac2&ei=MG9MVPPhrC6PTmgX26oDoBA&usg=AFQjCNFkzjcgRVzdLkbcJRAZdCeV1OnJ_Q&bvm=bv.77880786,d.dGY

Majlis Bandaraya Alor Setar (MBAS). Diakses pada 03 Mac 2015 daripada <http://www.mbas.gov.my/home>

Mampu. (2005). E-Government. Diakses pada 08 Mac 2012 daripada [Http://Www.Mampu.Gov.My/Web/Guest;Jsessionid=C2ca675502bda9309e2feadf78b9d2f7](http://Www.Mampu.Gov.My/Web/Guest;Jsessionid=C2ca675502bda9309e2feadf78b9d2f7)

MIMOS. Diakses pada 16 April 2015 daripada <http://www.mimos.my/>

Multimedia Super Koridor. Diakses pada 29 Mac 2015 daripada [Http://Www.Mscmalaysia.My/](http://Www.Mscmalaysia.My/)

National Health Survey: Users' Guide -Electronic Publication. Diakses pada 20 April 2015 daripada <http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/DetailsPage/4363.0.55.0012004-05?OpenDocument>

National Information Technology Council (NITC). Diakses pada 16 Mei 2015 daripada <http://nitc.kkmm.gov.my/>

Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kedah. Diakses pada 20 Oktober 2014 daripada <http://psuk.kedah.gov.my/home4/new.php?jab=psuk&isi=content3&id1=8>

Pekeliling Am Bilangan 3 Tahun 2000. Rangka Dasar Keselamatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi Kerajaan. Diakses pada 20 Mei 2015 daripada

http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mampu.gov.my%2Fdocuments%2F10228%2F21226%2FPekeliling%2BAm%2BBilangan%2B3%2BTahun%2B2000.pdf%2Fb00b1258bb1541b89a35312ac7d7d221&ei=hLtDVPf2AoLXmgWkiYGQDg&usg=AFQjCNEW_o33ZTX1lene bpb8sAJ0mPPw&bvm=bv.77648437,d.dGY

Pelaksanaan Kerajaan Elektronik. Diakses pada 20 Mei 2015 daripada

http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdisac.intan.my%2Fisac%2FPelaksanaanKerajaanElektronik.pdf&ei=_GxDVLq7AoGUMwWv7YGoDw&usg=AFQjCNFRUJReYKDyRkLXDxpHutlMMLw_A&bvm=bv.77648437,d.dGY

Pelan Strategik MAMPU. Diakses pada 09 Mac 2015 daripada

<Http://Www.Mampu.Gov.My/Pdf/Flipbook/Pstrategik-Mampu/>

Portal Rasmi Majlis Bandaraya Alor Setar. Diakses pada 12 Mac 2015 daripada

<http://www.mbas.gov.my/home>

Press Release Waseda University International e-Government Ranking 2013 March, 25th 2013.

Diakses pada 20 Mac 2015 daripada

http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CDEQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.egov.waseda.ac.jp%2Fpdf%2FPress_Released_on_eGov_ranking_2013.pdf&ei=At5AVLn5LqLemAXD7YHICw&usg=AFQjCNHFYBdMeHRaO6aATiJXJngjkHvPoQ&bvm=bv.77648437,d.dGY

Program e-Melaka. Diakses pada 11 Mac 2015 daripada

<http://www.emelaka.gov.my/my/index.php/emelaka>

Program MSC Melaka. Diakses pada 11 Mac 2015 daripada

<http://www.emelaka.gov.my/my/index.php/msc-melaka>

Rancangan Malaysia Ke Sembilan (RMK-9). (2008). Pembangunan ICT Negara. Diakses pada 10 Mac 2015 daripada www.aspirasidigital.net.my

Sistem e-Aduan Kerajaan Negeri Terengganu. Diakses pada 20 April 2015 daripada

<http://www.terengganu.gov.my/maxc2020/eaduan/nr/logmasuk.php>

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia. (2011). Diakses pada 13 Mac 2015 daripada

Http://Www.Skmm.Gov.My/Attachment/Resources/Skmmq1_2011_Mal01.Pdf

Transaksi online Majlis Bandaraya Alor Setar (2013). Diakses pada 28 April 2015 daripada <http://www.mbas.gov.my/747>

Transaksi online Majlis Bandaraya Alor Setar (2014). Diakses pada 28 April 2015 daripada <http://www.mbas.gov.my/755>

Tun Dr. Mahathir. (1996). Ucapan Dalam Perasmian Multimedia Asia di Putra World Trade Centre, Kuala Lumpur. Diakses pada 25 April 2015 daripada <http://www.mahathir.com/malaysia/speeches/1996/1996-08-01.php>

Unit Perancang Ekonomi. Jabatan Perdana Menteri. Diakses pada 20 Mac 2015 daripada <http://www.epu.gov.my/web/guest/ict>

Undang-Undang Malaysia. Akta 171. Akta Kerajaan Tempatan 1976. Diakses pada 15 Mac 2015 daripada <Http://Www.Agc.Gov.My/Akta/Vol.%204/Akta%20171.Pdf>

United Nations Public Administration Country Studies (UNPACS). United Nations E-Government Survey 2012. Diakses pada 01 Mac 2015 daripada http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCUQFjAB&url=http%3A%2F%2Funpan3.un.org%2Fegovkb%2FPortals%2Fegovkb%2FDocuments%2Fun%2F2012Survey%2Funpan048065.pdf&ei=91NDVPv0OubXmAXLnYDQDA&usg=AFQjCNFyzH8asJfGAMq2fCWonVXIy4_KxA&bvm=bv.77648437,d.dGY

United Nations Conference on Trade and Development. Commission on Science and Technology for Development (2013). Diakses pada 20 Mac 2015 daripada <http://unctad.org/en/Pages/cstd.aspx>

United Nations Public Administration Country Studies (UNPACS). United Nations E-Government Survey 2014. Diakses pada 20 Mac 2015 daripada http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Funpan3.un.org%2Fegovkb%2FPortals%2Fegovkb%2FDocuments%2Fun%2F2014-Survey%2FE-Gov_Complete_Survey-2014.pdf&ei=ik9DVPixDaLWmgWpw4DgBw&usg=AFQjCNHz_1KqhpO0NYSi6k7MVkKkr27xgA&bvm=bv.77648437,d.dGY

Waseda University (2011) World E-Government Ranking. Diakses pada 15 Mac 2015 daripada <Http://Www.Cicc.Or.Jp/English/News/E-Govranking2011e.Pdf>

Waseda University. Diakses pada 20 Februari 2015 daripada http://www.waseda.jp/eng/news14/140528_egov.html

WASEDA –IAC 10th internationale-government ranking 2014. Diakses pada 12 April 2015 daripada http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CCwQFjAC&url=http%3A%2F%2Fgov.waseda.ac.jp%2Fpdf%2F2014_E

Gov_Press_Release.pdf&ei=At5AVLn5LqLemAXD7YHICw&usg=AFQjCNGW
CwxaonpDQ5XZgHTE7ChdtOQVvQ&bvm=bv.77648437,d.dGY

World Congress IT. Mexico 2014. Diakses pada 25Mac 2015 daripada
<http://wcit2014.org/wcit-2014/>

World E-Government Ranking 2012. Diakses pada 27Mac 2015 daripada
http://www.google.com.my/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Funpan3.un.org%2Fegovkb%2FPortals%2Fegovkb%2FDocuments%2Fun%2F2012-Survey%2FChapter-1-World-e-government-rankings.pdf&ei=rAtfVOC5Fc7huQTszIL4BQ&usg=AFQjCNHCf2irN5UrmwV_G9s8Hh6KLbisLA&bvm=bv.79189006,d.c2E

Sumber Surat Khabar:

Berita Harian. (2009). Sistem e-PBT tingkat kecekapan: Guna aplikasi lengkap, stabil, mudah dan seragam. (25 November).

Berita Harian. (2013). Perlis bakal jadi negeri pertama miliki capaian internet berkelajuan tinggi. (16 Disember).

Berita Harian. (2014). Microsoft serah anugerah kecemerlangan e-kerajaan. (29 September).

Berita Harian. (2014). Terengganu tambah baik sistem e-aduan.

Berita Harian. (2014). Persidangan Pertubuhan Komanwel bagi pentadbiran Awam dan Pengurusan (CAPAM) 2014. (18 Oktober).

Berita Harian. (2014). 9,889 Sekolah terima capaian internet. (11 November).

Berita Harian. (2014). Malaysia Paling Tinggi Akses Internet Guna Telefon Pintar. (29 Oktober).

Berita Harian. (2014). Johor tambah Wifi percuma. (12 November).

Berita Harian. (2014). Penggunaan Internet jalur lebar meningkat. (11 November).

Berita Harian. (2015). Aktiviti BDA lebih RM1b menjelang 2020. (24 April).

- Bernama*. (2013). 700,000 ribu penduduk luar bandar dapat manfaat akses ICT daripada PI1M sejak 2007. (12 September).
- Bernama*. (2014). Malaysia negara keenam mudah diserang jenayah siber. (23 September).
- Habibah Omar. (2005). Penggunaan komputer masih di tahap rendah. *Utusan Malaysia*. (19 Februari).
- Khartini Hamir. (2013). Kepentingan ICT kejayaan pelaksanaan e-Kerajaan. *The World News 2*. (28 May).
- Nurrul Huda Ahmad Lutfi. (2013). 700,000 ribu penduduk luar bandar dapat manfaat akses ICT daripada PI1M sejak 2007. *Bernama*. (12 September).
- Saufi Hamzah. (2007). Mutu perkhidmatan awam meningkat. Perubahan antarabangsa akui naik kepada 57 peratus. *Berita Harian*. (15 Julai).
- Utusan Malaysia*. (1996). MSC: 7 langkah Akan Dimajukan. (2 Ogos).
- Utusan Malaysia*. (2005). Kadar Penggunaan komputer dalam kalangan rakyat. (19 Februari).
- Utusan Malaysia*. (2012). 90 Peratus urusan perkhidmatan awam dalam talian menjelang 2015. (18 Disember).
- Utusan Malaysia*. (2011). Kadar penebusan jalur lebar melebihi 50 peratus. (14 Januari).
- Utusan Malaysia*. (2014). Melayu perlu jujur, ubah mentality. (14 September).
- Utusan Malaysia*. (2014). Bajet: Tumpuan ICT wujud pekerjaan untuk rakyat. (28 Oktober)
- Utusan Malaysia*. (2014). Penjawat awam perlu berani zahirkan idea melalui tindakan inovatif. (30 Oktober)
- Zuniadah Zainon. (2010). Jalur lebar untuk semua. *Utusan Malaysia*. (24 Mac).

Sumber Temubual:

- I. Nama: Encik Rasyidi Bin Othman
Jawatan: Ketua Bahagian Sumber Manusia Majlis Bandaraya Alor Setar (MBAS)
Tarikh: 23.03.2015 (Isnin)
Masa: 10.00 Pagi-11.00 Pagi
Tempat: Jabatan Khidmat Pengurusan MBAS

- II. Nama: Encik Bohari Bin Md. Yusoff
Jawatan: Pegawai Komunikasi Kemasyarakatan Majlis Bandaraya Alor Setar (MBAS)
Tarikh: 30.03.2015 (Isnin)
Masa : 12.00 Tenghari- 1.00 Petang
Tempat: Pejabat Bahagian Komunikasi Kemasyarakatan MBAS.

- III. Nama: Encik Ahmad Suhairi Bin A.Bakar
Jawatan: Penolong Pegawai Teknologi Maklumat Majlis Bandaraya Alor Setar (MBAS)
Tarikh: 23.03.2015 (Isnin)
Masa: 02.00 Petang- 03.00 Petang
Tempat: Pejabat Bahagian Teknologi Maklumat MBAS.